
მაია ღვინჯილია
სეუს ასოცირებული პროფესორი
მალხაზ ღვინჯილია
კულტურული ტურიზმის მიმართულების ხელმძღვანელი,
პროფესორი

ვიზიტორთა ნაკადების მართვის პრობლემა კულტურულ ტურიზმის ცენტრებში

საკვანძო სიტყვები: ტურიზმი, კულტურა, ვიზიტი, ნაკადები, მენეჯმენტი, მარშრუტი, მდგრადობა

ტურისტული ნაკადების მართვისა და მიზნობრივი რეგულირების საკითხები 21-ე საუკუნის მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს. ეპოქაში, როდესაც მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მაჩვენებლები იზრდება, შესაბამისად მზარდია დასვენებისათვის გამოყოფილი თავისუფალი დრო. აქედან გამომდინარე, ეკონომიკურად აქტიური მოსახლეობის სულ მეტი ნაწილი ცდილობს მიაშუროს შემეცნებითი ტურიზმის მექონე ცენტრებს, თვალსაწიერის გაფართოებისა და ახალი, მათთვის ჯერ კიდევ უცნობი კულტურულ ფენომენებსა და ეთნოგრაფიულ მახასიათებლებთან საზიარებლად.

კულტურულ გარემოს, ისევე, როგორც სხვა ნებისმიერ გარემოს, მაქსიმალური დატვირთვის ზღვარი გააჩნია, რომლის გადალახვამ შეიძლება სერიოზული ზიანი და საშიშროება გამოიწვიოს ეკონომიკური, სოციალური და კულტუროლოგიური თვალსაზრისით. ამიტომაც რეგულაციები არსებული მიმართულებით ძალზე აქტუალურია. განსაკუთრებით უახლოეს მომავალში, პოსტპანდემიურ პერიოდში, როდესაც სოციალური შეზღუდვების პირობებში მყოფი მოსახლეობა, რეგულაციების მოხსნის შემდეგ, მზარდ ტურისტულ ნაკადებად გადაიქცევა და მოთხოვნები არსებული კულტურული ტურიზმის ცენტრებში ჩვეულებრივზე ბევრად მეტჯერ გაიზრდება.

არსებული საკითხი, ერთი შეხედვით, თითქოსდა ადვილად რეგულირებადია და მიზნობრივი ჯგუფების მართვა შესაძლებელია. თუმცა დარწმუნებით არავის შეუძლია დადოს დასკვნა, თუ

რა ცვლილებები შეიძლება გამოიწვიოს ტურისტული ნაკადების ახალმა ბუმმა კულტურული ტურიზმის ცენტრებში.

ტურიზმის მდგრადი განვითარების ლოჯისტიკური მოდელი გვიჩვენებს, რომ მისი მთავარი მდგენელია ტურისტული რესურსების კონცენტრაციის ადგილზე ჩამოსული ტურისტების ნაკადი. ეს ნაკადები საკმაოდ განსხვავებულია ტურისტების შემადგენლობის, მათი მოთხოვნილებების, მარშრუტების, ფინანსური შესაძლებლობების და სხვა ნიშნების მიხედვით. მაგრამ ტურისტული მომსახურების მიღების ადგილზე (ტურისტულ ობიექტზე) ტურისტების ნაკადი შეიძლება განისაზღვროს ისეთი უნიფიცირებული მაჩვენებლების მიხედვით, როგორებიცაა:

- ტურისტული ნაკადის სიმძლავრე (ტურისტების რაოდენობა მოცემულ დროს);
- ტურისტული ნაკადის ინტენსივობა (ტურისტების რაოდენობა დროის მოცემულ პერიოდში);
- ტურისტული ნაკადის სიმჭიდროვე (ტურისტების სიმჭიდროვე დროში 1 კმ^2 რეკრეაციულ ფართობზე);
- ტურისტული ნაკადის რიტმულობა (ნაკადების შემოსვლა დროის განსაზღვრულ მონაკვეთებში).

ქვეყანაში ან მის ცალკეულ რეგიონში შემომავალი ტურისტული ნაკადის ლოჯისტიკური პოტენციალის განსაზღვრისას საჭიროა ერთმანეთისგან განვასხვაოთ მისი ისეთი სახეობები, როგორებიცაა - საპროექტო, საპროგნოზო და ფაქტობრივი.

საპროექტო ტურისტული ნაკადი, ესაა მისი შესაძლო მაქსიმალური (დასაშვები) სიდიდე, რომელიც დადგენილია ტურისტული რესურსების ლოჯისტიკური პოტენციალის გათვალისწინებით (ეს მნიშვნელობა მითითებულია ობიექტის რეკრეაციულ პასპორტში).

პროგნოზული ტურისტული ნაკადის მნიშვნელობა განისაზღვრება მარკეტინგული კვლევების საფუძველზე მორიგი წლისათვის (მორიგი სეზონისათვის, მორიგი თვისათვის, მორიგი დღისათვის). ცხადია, მისი მნიშვნელობა არ შეიძლება აღემატებოდეს საპროექტო ტურისტული ნაკადის მნიშვნელობას.

მასობრივი ტურიზმი პოპულარული კულტურის ტურიზმის ცენტრებში მნიშვნელოვან პრობლემას ქმნის. ტურისტების ნაკადის უარყოფითი ეფექტების არაერთი საერთაშორისო მაგალითია ცნობილი. როდესაც ვიზიტორთა შესაძლებლობების ლიმიტე-

ბი ზღვარს სცდება, აუცილებელი ხდება ვიზიტორთა მართვა, ტურისტული ვიზიტორების ნაკადები კონტროლდება დესტინაციის მაცხოვრებლების შესაძლებლობების შესაბამისად.

კულტურული ტურიზმის პრაქტიკული რეალიზაციის მიზნით, საჭიროა შეიქმნას, როგორც ბუნებრივ-რეკრეაციული, ეკონომიკური, ასევე სპეციალური სოციალ-კულტურული და ეთნოკულტურული შეზღუდვები კონკრეტული დანიშნულების ადგილის მონახულებაზე. გამოიყოფა ე.წ. „სოციალური მოცულობა“ – ტურისტების ნაკადის მაქსიმალურად დასაშვები გავლენა სოციალურ ურთიერთობებზე, რომლის დროსაც სოციალური სისტემა ინარჩუნებს რეპროდუცირების უნარს, არ შეინიშნება სოციალური ურთიერთობების დეგრადაცია, გარკვეული კულტურული ელემენტების ცვლილება ან დაკარგვა. მართალია, აფრიკის და ინდოეთის ტომების წარმომადგენლების მიერ ეთნიკური ცეკვების შესრულება მუსიკალური ინსტრუმენტების აკომპანემენტით, ხშირად არ შეესაბამება ტომის ცხოვრების კონკრეტულ მომენტს, მაგრამ არ მოქმედებს ამ ელემენტების საკრალურობაზე.

გვხვდება განსხვავებული შემთხვევებიც. მაგ., მასაის ტომის წევრები¹ ასრულებენ ცეკვებს და რიტუალურ მისტერიებს – ღრმა საკრალური მნიშვნელობით, რომლებიც სპეციალურად აფრიკული ეგზოტიკის მოყვარული ტურისტებისათვის იმართება. ტურისტების მზარდი ნაკადი ადგილობრივი მოსახლეობის ტრადიციულ წესებსა და მენტალიტეტზე ახდენს შეუქცევად გავლენას, რაც შესაბამისად ისეთ ცვლილებებს იწვევს, რომლებიც ეწინააღმდეგებიან ეროვნულ სულისკვეთებას. ტომის წევრები ტურისტთა კონტინგენტის მოსაზიდად თავიანთ ტრადიციულ ჩვევებს ისეთ ელემენტებსაც უმატებენ, რომლებიც არ არის მათი კულტურული მემკვიდრეობის ნაწილი. შესაბამისად, განვითარებად ქვეყნებში მოსახლეობის გარკვეული რაიონების შემოსავლები იზრდება, მაგრამ ტურიზმის დინამიკურ განვითარებას თან ახლავს ურთიერთობების დასუსტება დიდ ოჯახებს შორის, თაობებს შორის დაძაბულობისა და მეზობლებისადმი უნდობლობის ზრდა. მაგალითად, კომორის კუნძულების მოსახლეობის კეთილდღეობის ზრდას თან ახლავს არნახული მოვლენა – მასშტაბური სახლების მშენებლობა მაღალი

1 The Maasai Tribe, East Africa - <https://www.siyabona.com/maasai-tribe-east-africa.html>- (უკანასკნელად გადამოწმდა 07.06.2021).

გალავნებით, რითაც სრულიად იკარგება არსებული სოციო-კულტურული გარემოს ავთენტურობა.

როგორც კვლევებმა ცხადყო, ღირსშესანიშნაობების ათვალიერებენ ძირითადად ისტორიული ქალაქის ცენტრში, სადაც მდებარეობს ყველაზე ცნობილი კულტურის ძეგლები. ამ ადგილების დათვალიერება უმეტესად ხდება დღის გასაღებებისას, განსაკუთრებით მოკლე ვიზიტების დროს. საზოგადოებრივი სივრცეებისა და ობიექტების ტურისტული მიზნით გამოყენება იწვევს პარკირების პრობლემებს, დაბინძურებას, ხმაურს, აგრეთვე „ვიზუალურ დაბინძურებას“- მანქანები და ავტობუსები ამახინჯებენ ქალაქის ლანდშაფტს. ტურისტების ნაკადმა შეიძლება ასევე გადააჭარბოს ძეგლებისა და მუზეუმების მონახულების ფიზიკურ შესაძლებლობებს, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს გრძელი რიგები, შეამციროს ვიზიტის დრო და უკიდურეს შემთხვევაში, შენობებისა და ხელოვნების ნივთების დაზიანებაც.¹

ვიზიტორები, რომლებიც ღამეს კულტურული ტურიზმის რესურსებით მიდიან ურბანულ გარემოში ატარებენ, საჭიროებენ განთავსებას. ამ მოთხოვნის დასაკმაყოფილებლად, სასტუმროს სექტორი ზრდის ოთახების ტევადობას. განსაკუთრებით იზრდება ქალაქის ცენტრში მდებარე განთავსების ობიექტების ხვედრითი წილი, ვინაიდან ტურისტები ღამისთევის ობიექტების შერჩევას უპირატესობას ანიჭებენ სწორედ კულტურული დესტინაციების მაღალი კონცენტრაციის არეალს. იმავდროულად, ადგილობრივი მაცხოვრებლებიც ცდილობენ თავიანთი წილი შემოსავლის მიღებას პირდაპირ ტურისტებისთვის ოთახების გაქირავებით. ღამისმთეველი ტურისტებისგან განსხვავებით, ექსკურსანტებს, რომლებიც მხოლოდ ერთი დღით არიან ჩამოსული, თითქმის არ შეაქვს ფული ადგილობრივ ეკონომიკაში, რის შედეგადაც ტრადიციული საცალო ვაჭრობა სულ უფრო მეტად იცვლება ტურიზმთან დაკავშირებული ბიზნესებით. კულტურული ტურიზმის დესტინაციები დატვირთულია სასტუმროებით, სასტუმრო სახლებით, რესტორნებით და სუვენირების მაღაზიებით.²

1 Strategies to Manage Visitors Flows in Urban Destinations - <https://www.entrepreneurship-campus.org/strategies-to-manage-visitors-flows-in-urban-destinations/> (გადამომწებულია 02/05/2022).

2 Munsters, Wil, The Study of Cultural Tourism in Ten Models - Wil Munsters, 2021 https://www.academia.edu/48862966/The_Study_of_Cultural_Tourism_in_Ten

მდგრადი გადაწყვეტილებების ძიებისას, ვიზიტორების მართვის სტრატეგიები უნდა შემუშავდეს ადგილობრივი თვითმმართველობებისა და DMO-ს მიერ. ძირითადი მიზანი არის ვიზიტების განაწილება დროში (მთელი წლის განმავლობაში) და სივრცეში (მთელ დესტინაციაში). ეს ზრდის ვიზიტორთა შესაძლებლობებს, ხოლო ამავე დროს ხელს უწყობს ვიზიტის ხარისხს, რადგან ტურისტს აქვს დრო და სივრცე, რომ მიიღოს შესაბამისი შთაბეჭდილებები. ვიზიტის მართვის ფარგლებში შესაძლებელია ღონისძიებების პაკეტების შემუშავება, რომლებიც მარეგულირებელ გავლენას ახდენს ვიზიტორთა ნაკადებზე.

ძეგლებისა და მუზეუმების რაოდენობა, ისევე როგორც ვიზიტის დრო, შეზღუდულია. შესაბამისად, ვიზიტორთა რაოდენობის მართვა შესაძლებელია დაჯავშნის სისტემების საშუალებით. ადგილობრივმა მუნიციპალიტეტებმა მაქსიმალურად უნდა გაზარდონ განთავსების მაჩვენებლების რაოდენობა საგარეუბნო ზონებში.

გარემოს დაბინძურების, პარკირების პრობლემების მოსაგვარებლად ბევრ ქალაქში, მათ შორის ჩვენს დედაქალაქ თბილისშიც, ქუჩები დაიკეტა მანქანების მოძრაობისთვის და გადაიქცა საფეხმავლო-სასეირნო ზონებად. პარკინგის ფასი ქალაქის ცენტრში უფრო გაიზარდა და ძვირია, ვიდრე გარეუბანში. დაინერგა ჯავშნის სისტემები ფიქსირებული სლოტით. ამავდროულად, გაუმჯობესდა კულტურული ტურიზმის ქალაქების ხელმისაწვდომობა პარკინგისა და გასეირნების სისტემების საშუალებით, რომლებიც შემოგარენში მანქანებისა და ავტობუსების პარკინგის საშუალებებს გვთავაზობენ, საიდანაც შესაძლებელია მუნიციპალური ტრანსპორტით გადაადგილება. უნდა აღინიშნოს, რომ ღია ქალაქებში ვიზიტორების გადაადგილების რეგულირება უფრო რთულია, ვიდრე ძეგლებსა და მუზეუმებში მათი შესვლა.

ეს ღონისძიებები მიზნად ისახავს ტურისტების წახალისებას სასურველი ქცევის უზრუნველსაყოფად მარკეტინგისა და კომუნიკაციის საშუალებით, აგრეთვე მოსახლეობის ინფორმირებაზე ტურიზმის სარგებლის შესახებ. ქალაქში ტურისტული ნაკადების გაზრდა უნდა განხორციელდეს კულტურული ტურისტული მონახულების ობიექტების რეგლამენტირებით. უნდა შემუშავდეს კონკრეტული პროექტები, ქალაქის უცნობი ნაწილების ტურისტული

[Models_Wil_Munsters](#)--(უკანასკნელად გადამოწმდა 07.06.2021)

მიმზიდველობის გასაზრდელად. აღნიშნული პოლიტიკა წარმოადგენს ვიზიტორთა ნაკადების რეგულაციის დამატებით ინსტრუმენტს ურბანული გარემოს ცალკეულ უბნებში.

მიზნობრივად განსაზღვრული კულტურული ტურიზმის მარშრუტები ეფექტური საშუალებაა - ტურისტული ნაკადის სწორი მიმართულებით წარმართვისთვის. დადგენილია ალტერნატიული ტურისტული სასეირნო მარშრუტები ხალხმრავალი და ხშირად გადატვირთული ქალაქის ცენტრის განმუხტვისა და ნაკლებად ცნობილი ღირსშესანიშნაობების ვიზიტორთა ყურადღების მიპყრობის მიზნით.

შემარბილებელი პირობები მიზნად ისახავს ვიზიტორების დროში გადანაწილებას შერჩევითი მარკეტინგის საშუალებით. ხშირად კულტურული ტურიზმით დაინტერესებულ ვიზიტორებს იზიდავს მოკლევადიანი კულტურული პაკეტები. ამ პროდუქტის განვითარების პოლიტიკა განპირობებულია ფასების დიფერენცირებით: ტურისტულ სეზონზე მატერიალური მემკვიდრეობის ობიექტების, მუზეუმების, სასტუმროებისა და რესტორნების ფასები მაღალია. შერბილების მიზნით, მარკეტინგის ინსტრუმენტების შემადგენლობაში შეჰყავთ სარეკლამო კამპანიებიც, რომლებიც მიზნად ისახავს პაკეტების შეთავაზებას სასურველი კულტურული ტურიზმით დაინტერესებული მიზნობრივი ჯგუფებისათვის, არა ქალაქების ცენტრში, არამედ პერიფერიებში მათი „გადანაწილებით“. როგორც მარკეტინგული სტრატეგიის ნაწილი, გამოიყენება დემარკეტინგი, რომელიც ხელს უწყობს ტურიზმის განვითარებას ქალაქგარეთ სხვა რეგიონებში. მოსახლეობასა და ტურისტებს შორის მშვიდობიანი თანაცხოვრების განმტკიცების მიზნით, ადგილობრივი მთავრობები ქცევის კოდექსების საშუალებით აცნობებენ ტურისტებს სწორი ქცევის საჭიროების შესახებ.

დილემა, რომლის წინაშეც ქალაქი დგება, მდგომარეობს იმაში, რომ ტურიზმი, ერთი მხრივ, ადგილობრივი მოსახლეობის სხვადასხვა პროფესიის წარმომადგენელთა დასაქმების საშუალებებსა და შემოსავალს ქმნის ადგილობრივ ეკონომიკაში; მეორე მხრივ, დიდ გავლენას ახდენს ქალაქსა და საზოგადოებაზე. როგორც მდგრადი ტურიზმის ინსტრუმენტი, ვიზიტორთა მენეჯმენტს შეუძლია დაეხმაროს ამ აშკარად შეუთავსებელი უკიდურესობების შერიგებაში.

ვიზიტორთა მენეჯმენტის სფეროში მიღებული ზომები შეიძლება კლასიფიცირდეს ტრანსპორტირების სიმძლავრის გადანაწილების შესაბამისად.

- მარშრუტიზაცია - ფიზიკური გამტარუნარიანობა კულტურული ტურისტული რესურსების დათვალეირების პროცესში. იგი მიზნად ისახავს ხალხმრავალი ცენტრის განმუხტვას, ტურისტული ბილიკების ისეთი ალტერნატიული მარშრუტების შერჩევას, რომელიც გამოირჩევა ავთენტური და ორიგინალური ობიექტების მონახულებით.
- ცნობიერების ამაღლების კამპანია - სოციალური გამტარუნარიანობის ზრდა. ავთენტური კულტურული ტურიზმის რესურსების მოხმარებისადმი ტურისტული ჯგუფების ინფორმირებულობა.
- შემოვლითი გზა - ექსპერიმენტული გამტარუნარიანობა, ვიზიტორების დროსა და სივრცეში გავრცელების მისაღწევად, შემოვლითი მარკეტინგის კამპანია.

ეს კამპანია ხელს შეუწყობს მდგრადი ტურიზმის უზრუნველყოფას ურბანულ გარემოში. ტურისტებს შესაძლებლობა მიეცემათ, დაათვალიერონ ადგილობრივი ღირსშესანიშნაობები, რომლებიც მითითებულია ბუკლეტებში, საინფორმაციო ბიულეტენებსა და სამოგზაურო მობილურ აპლიკაციებში. შესაბამისად, აღნიშნული ობიექტების დათვალეირების შემდეგ, ისინი აუცილებლად ეწვევიან ძირითადი მიზიდვის ცენტრებს, თუმცა გადანაწილებული იქნებიან დროსა და სივრცეში, რაც კიდევ უფრო მეტად შეუწყობს ხელს „გადატვირთვის“ თავიდან აცილებასა და ვიზიტორთა ნაკადების მოწესრიგებულ დინამიკას.

გამოყენებული ლიტერატურა:

- Munsters, Wil, The Study of Cultural Tourism in Ten Models - Wil Munsters, Zuyd University of Applied Sciences, 2021 https://www.academia.edu/48862966/The_Study_of_Cultural_Tourism_in_Ten_Models_Wil_Munsters - (უკანასკნელად გადამოწმდა 07.06.2021)
- Best Practices For Implementing Visitor Management <https://www.id-ville.com/pages/best-practices-for-implementing-visitor-management>
- How to Manage Visitors Like a Fortune 500 Company in Six Steps, 2021

- <https://www.greetly.com/blog/visitor-management-techniques-steps>
- Strategies to Manage Visitors Flows in Urban Destinations - <https://www.entrepreneurship-campus.org/strategies-to-manage-visitors-flows-in-urban-destinations/> (გადამომწეულია 02/05/2022)
- Strategies to Manage Visitors Flows in Urban Destinations, 2019 - <https://www.entrepreneurship-campus.org/strategies-to-manage-visitors-flows-in-urban-destinations/>
- The Maasai Tribe, East Africa - <https://www.siyabona.com/maasai-tribe-east-africa.html> - (უკანასკნელად გადამოწმდა 07.06.2021)

Maya Gvinjilia

Associate Professor of Seu

Malkhaz Gvinjilia

Head of cultural tourism, professor Shota Rustaveli Theatre and

Film Georgia State University

THE PROBLEM OF MANAGING THE FLOW OF VISITORS IN THE CENTERS OF CULTURAL TOURISM

The issues of management and regulation of tourist flows are a serious challenge of our time. The cultural environment has a maximum load limit, the crossing of which can cause serious harm and danger from a cultural point of view. Therefore, the rules in the existing direction are very relevant. Especially in the near future, in the post-pandemic period, when the population under conditions of social restrictions will turn into increasing tourist flows after the abolition of the rules and the demand for existing centers of cultural tourism will increase much more than usual.

Mass tourism is a serious problem in popular cultural tourism centers. There are numerous international examples of the negative impact of tourist traffic. When the limits of the number of visitors are exceeded, it becomes necessary to manage visitors, thus controlling the flow of tourist visitors in accordance with the capabilities of the residents of the destination.

For the practical implementation of cultural tourism, it is necessary: to create both natural and recreational, economic, and special socio-cultural and ethnocultural restrictions on visiting a specific destination; Maximize: the number of indicators of placement in summer cottages; Pedestrian and walking areas; Regulate objects of cultural and tourist visits; Routing - the direction of the tourist flow in the right direction; Sustainable use of cultural resources by regulating visitor flows.